Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

2011-2012

Rapport sur les plans et les priorités

L'honorable Denis Lebel, C.P., député
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités

Canada

Table des matières

Message du président et premier dirigeant **1**

Section I : Aperçu **3**

Raison d'être et responsabilités 5

Résultat stratégique et architecture des activités de programmes 6

Tableau de concordance de l'AAP 7

Sommaire de la planification 8

Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques 9

Analyse du risque 11

Profil des dépenses 13

Budget des dépenses par crédit voté 14

Section II : Analyse des activités de programmes par résultat stratégique **15**

Résultat stratégique 17

Réglementation économique 17

Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends 20

Services internes 23

Section III : Renseignements supplémentaires **25**

Principales données financières 27

Liste des tableaux supplémentaires 27

Section IV : Autres sujets d'intérêt **29**

Rapports annuels 31

Personnes-ressources 31

Lois et règlements appliqués 31

Message du président et premier dirigeant

J'ai le plaisir de présenter le Rapport sur les plans et les priorités 2011-2012 de l'Office des transports du Canada. Ce document décrit la façon dont l'Office entend continuer à consolider sa contribution essentielle à l'efficacité et à l'accessibilité du réseau de transport du Canada.

Son premier Plan stratégique pluriannuel prenant fin bientôt, l'Office mettra en œuvre un nouveau plan stratégique qui guidera ses activités pour les trois prochaines années, soit jusqu'à l'exercice 2013-2014 inclusivement. Ce plan a été élaboré grâce à une contribution et à une participation sans précédent du personnel à tous les niveaux de l'Office.

Comme il est indiqué dans la section I du présent rapport, l'Office sera doté d'une architecture des activités de programmes (AAP) modifiée et simplifiée. La nouvelle AAP précise le lien entre les principales activités de l'Office et le résultat stratégique général, soit un règlement des différends transparent, équitable et en temps opportun et la réglementation économique du réseau de transport national. Le cadre de mesure du rendement de l'Office a également été modifié pour tenir compte de la nouvelle AAP.

L'Office reste également résolu à continuer d'améliorer ses processus et ses services afin de les rendre plus efficients et efficaces. Son objectif qui consiste à maintenir et à améliorer l'utilisation de saines pratiques de gestion et à assurer une affectation optimale des ressources continuera de guider ses activités en 2011-2012 et au-delà.

Poursuivre le dialogue, à la fois à l'interne et à l'externe, est l'une des priorités dominantes de l'Office. Le renforcement des efforts de sensibilisation aidera l'organisme à mieux comprendre les besoins et les préoccupations des intervenants et des clients. En 2011-2012, ces actions s'appuieront notamment sur un ensemble élargi de données provenant des sondages de satisfaction des clients qui couvrent l'éventail complet des activités liées au règlement des différends et à la réglementation économique.

L'Office répondra également aux recommandations d'un groupe de travail d'employés qui s'est penché sur les moyens à adopter pour que l'organisation devienne un meilleur lieu de travail. La haute direction a réagi de façon très positive aux recommandations du groupe sur la confiance, la résolution des conflits, l'intégration des nouveaux employés et le perfectionnement professionnel.

L'Office met en œuvre un programme ambitieux visant à améliorer ses services et à être réceptif à des environnements en évolution. L'année 2011-2012 ne fera pas exception, car l'Office s'efforcera de renforcer et de miser sur sa réputation de tribunal et d'organisme de réglementation économique respecté et de confiance. Pour le secteur des transports, les plans et les priorités de l'Office pour 2011-2012 contribueront à assurer un marché équitable et sécurisé – un des grands objectifs du gouvernement du Canada. Plus précisément, les activités associées au règlement des différends et à la réglementation

économique contribuent à rendre le réseau de transport national concurrentiel, efficace et accessible, en plus de satisfaire aux besoins de ceux qui utilisent et fournissent les services et les activités du secteur ou qui sont touchés par eux.

Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

SECTION I : APERÇU

Raison d'être et responsabilités

L'Office des transports du Canada est une entité administrative indépendante du gouvernement du Canada. Il exerce deux principales fonctions au sein du réseau de transport national.

- En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office, informellement et au moyen du processus décisionnel formel, règle des différends touchant le transport commercial et le transport des consommateurs, y compris les questions d'accessibilité touchant les personnes ayant une déficience. Il fonctionne comme un tribunal lorsqu'il se prononce sur des différends.
- En tant qu'organisme de réglementation économique, l'Office rend des décisions, émet des autorisations et délivre des permis et des licences aux transporteurs qui sont régis par le gouvernement fédéral.

En régissant les règlements sur le transport et en offrant des services de règlement des différends, l'Office veille à ce que les utilisateurs des services de transport, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs bénéficient de la protection prévue dans les lois, si les forces du marché à elles seules ne donnent pas lieu à des services justes et raisonnables. L'Office s'assure également que les transporteurs respectent les exigences réglementaires avant d'exercer des activités de transport. Ce faisant, l'Office établit constamment des normes de rendement élevées, qu'il s'efforce d'appliquer.

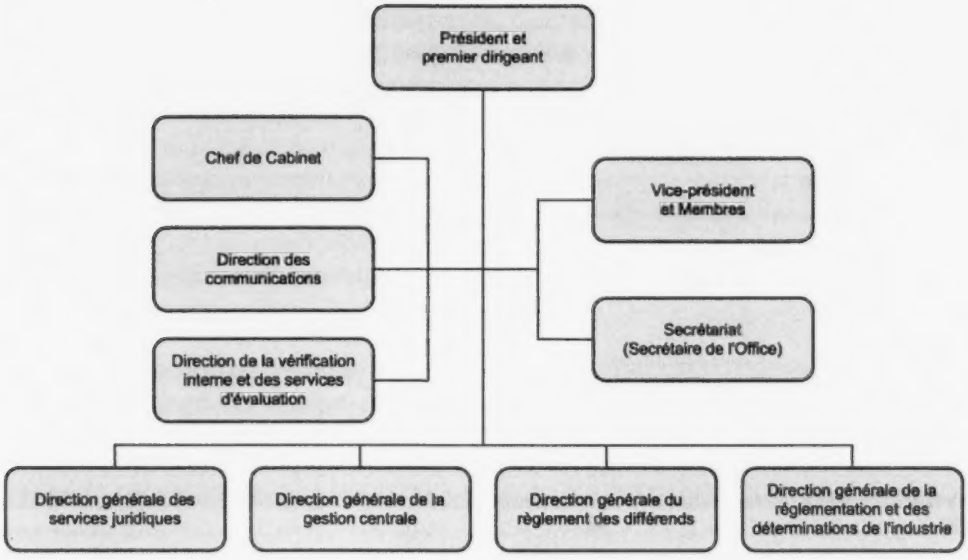
L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. L'Office travaille de près avec les utilisateurs et les fournisseurs des services de transport au Canada et avec d'autres intervenants directement touchés. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, municipalités et autres parties à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits et leurs obligations en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*.

Lorsque c'est possible, l'Office encourage les parties à régler leurs différends à l'amiable avant qu'ils dégénèrent et aient une incidence sur le réseau de transport. L'Office mène de vastes consultations sur des questions importantes pour l'industrie du transport. Ouvert et attentif aux parties visées, l'Office veille à prendre des décisions éclairées et judicieuses.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire de ses membres, nommés par le gouverneur en conseil (GC). Le GC peut nommer jusqu'à cinq membres à temps plein, dont le président et premier dirigeant, et le vice-président. Le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités peut également nommer jusqu'à trois membres temporaires.

Le président et premier dirigeant est responsable des trois activités de programmes de l'Office. Le vice-président remplace le président et premier dirigeant en l'absence de ce dernier. Tous les membres de l'Office, en tant que décideurs indépendants, sont responsables de rendre des décisions quasi judiciaires concernant les questions dont l'Office est saisi.

Organigramme de l'Office



La structure organisationnelle de l'Office est composée de quatre directions générales : Règlement des différends, Réglementation et déterminations de l'industrie, Services juridiques et Gestion centrale. Leurs dirigeants, de même que la Direction des communications, la Direction de la vérification interne et des services d'évaluation, ainsi que le Secrétariat, relèvent directement du président et premier dirigeant.

Les bureaux de l'administration centrale de l'Office sont situés dans la région de la capitale nationale. L'Office occupe également des bureaux régionaux dans six villes au Canada. Les employés qui s'y trouvent veillent au respect des dispositions législatives visant le transport aérien et les transports accessibles. Le rôle et la structure[1] de l'Office sont présentés sur son site Web.

Le Parlement finance le programme de l'Office au moyen d'un crédit pour dépenses de fonctionnement. L'Office exerce ses activités dans le contexte d'un réseau de transport national[2] très vaste et complexe.

Résultat stratégique et architecture des activités de programmes

L'Office présente ses plans, ses priorités et ses résultats anticipés au Parlement en fonction de son architecture des activités de programmes (AAP). L'AAP explique de quelle façon les activités de programmes et l'affectation des ressources contribuent au résultat stratégique de l'Office, qui est *le règlement des différends transparent, juste et efficace et la réglementation économique du réseau de transport national.*

Ce résultat est atteint par l'entremise de trois activités de programmes :

Activités de programmes	Résultats attendus
Réglementation économique	Les intérêts économiques et autres des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties touchées sont protégés grâce à une intervention rapide et efficace.
	Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires.
	La Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) reçoivent l'information dont elles ont besoin pour veiller à ne pas dépasser le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest.
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends	Accès à un système de règlement des différends spécialisé transparent, juste et rapide.
Services internes	Appui aux besoins des programmes et aux autres obligations découlant du mandat de l'Office.

Tableau de concordance de l'AAP

L'Office a modifié son AAP pour 2011-2012 afin de rationaliser sa structure de rapport de manière à préciser le lien entre les activités de programmes et ses résultats stratégiques en retirant les sous-activités de l'AAP. Il existait auparavant d'importants chevauchements entre les résultats escomptés et les extrants au chapitre de la sous-activité.

Ce changement a donné lieu à des modifications du cadre de mesure du rendement de l'Office. Les résultats escomptés des activités de programmes ont été mis à jour pour intégrer des éléments des sous-activités retirées. Pour refléter la diversité de certaines activités de réglementation économique et pour fournir des rapports plus précis, cette activité de programmes comprend trois résultats escomptés.

En outre, le titre « Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends » a été adopté en français afin de mieux refléter les activités de ce programme.

Architecture des activités de programmes 2010-2011

Résultat stratégique		
Règlement des différends transparent, juste et efficace et réglementation économique du réseau de transport national		
Activités de programmes		
Réglementation économique	Arbitrage et règlement extrajudiciaire des différends	Services internes
Sous-activités : • Transport aérien • Transports accessibles • Transport ferroviaire • Transport maritime	Sous-activités : • Transport aérien • Transports accessibles • Transport ferroviaire • Transport maritime	Sous-activités : • Gouvernance et soutien à la gestion • Gestion des ressources • Gestion des biens

Architecture des activités de programmes 2011-2012

Résultat stratégique		
Règlement des différends transparent, juste et efficace et réglementation économique du réseau de transport national		
Activités de programmes		
Réglementation économique	Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends	Services internes

Sommaire de la planification

Ressources financières (en milliers de dollars)

2011-2012	2012-2013	2013-2014
27 170	27 148	27 148

Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)

2011-2012	2012-2013	2013-2014
264	263	263

Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national	
Indicateurs de rendement	**Objectifs**
Pourcentage de satisfaction globale à l'égard de la qualité des services offerts par l'Office.	Établissement des données de références en 2011-2012
Pourcentage de décisions discrétionnaires renversées par la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada en fonction de l'équité de la procédure.	0 %
Pourcentage de décisions officielles publiées sur le site Web de l'Office dans la journée ouvrable qui suit.	95 %

Activités de programmes	Prévisions des dépenses 2010-2011	Dépenses prévues			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2011-2012	2012-2013	2013-2014	
Réglementation économique	13 415	11 992	11 963	11 870	Un marché équitable et sécurisé
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends	7 311	7 886	7 869	7 976	
Services internes	7 874	7 292	7 316	7 302	
Total des dépenses	**28 600**	**27 170**	**27 148**	**27 148**	

Contribution des priorités à l'atteinte des résultats stratégiques

Priorité opérationnelle	Type	Lien avec le résultat stratégique	Description
Service à la clientèle et relations avec les intervenants Les clients et les intervenants sont bien informés et les services qu'ils reçoivent sont efficaces, fiables, rapides, innovateurs, transparents et réceptifs. L'Office est un organisme de confiance dont les services sont indépendants, justes, novateurs, efficaces et en constante amélioration.	Nouvelle	Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national	• L'Office doit pouvoir s'adapter et répondre aux besoins des clients pour maintenir la confiance dans ses services. • L'Office doit se tenir à jour et rester compétent en communiquant avec les intervenants et en renforçant la collaboration et l'échange d'information avec d'autres tribunaux et organismes de réglementation.
	Activités de programmes à l'appui		
	Règlementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends Services internes		

Plans en vue de donner suite à la priorité
• Rehausser la prestation de services de l'Office par la revue continuelle des processus et l'amélioration des services. • Continuer d'établir des relations avec les clients et les intervenants par la communication et le dialogue constants pour comprendre leurs besoins et y répondre de façon transparente, juste et rapide.

Priorité opérationnelle	Type	Lien avec le résultat stratégique	Description
Renouvellement du régime de réglementation Le régime de réglementation de l'Office est actuel, pertinent et adapté aux usagers des transports, aux fournisseurs de services et aux autres parties touchées.	Nouvelle	Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national	• Le régime de réglementation de l'Office est pertinent et correspond à la réalité de l'industrie. • Un instrument de réglementation transparent renforce la crédibilité de l'Office en tant qu'organisme de réglementation économique.
	Activité de programme à l'appui		
	Réglementation économique		

Plans en vue de donner suite à la priorité
• Continuer d'examiner, de renouveler et de mettre en œuvre un régime de réglementation pertinent composé de règlements essentiels et d'un ensemble exhaustif d'outils d'orientation en matière d'information et de conformité qui répondent aux besoins des usagers des transports, des fournisseurs de services et des autres parties touchées. • Fournir aux usagers des transports, aux fournisseurs de services et aux autres parties touchées des lignes directrices claires et pertinentes, des bulletins d'interprétation, des règlements et des règles qui répondent à leurs besoins. • Miser sur la technologie pour fournir des services de façon plus efficace.

Priorité en matière de gestion	Type	Lien avec le résultat stratégique	Description
Les gens L'Office compte des employés dévoués, novateurs, chevronnés et axés sur la clientèle. Ils disposent des outils et de la technologie nécessaires pour	Permanente	Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national	• La crédibilité et la réputation de l'Office reposent sur le travail d'employés d'expérience, professionnels et talentueux. • Un personnel
	Activité de programme à l'appui		

leur permettre d'exécuter de façon consciencieuse et compétente le mandat de l'Office.	Services internes	compétent et possédant les connaissances requises peut s'adapter et répondre aux besoins des clients.
Plans en vue de donner suite à la priorité		
• Favoriser la participation, les valeurs, l'éthique, la réceptivité, le changement et l'innovation dans le milieu de travail. • Appuyer et créer des possibilités de croissance pour les employés. • Assurer le recrutement, le maintien en poste, l'expertise et la capacité du personnel de répondre aux nouvelles exigences de service.		

Analyse du risque

Le profil de risque de l'Office constitue une étape essentielle dans l'implantation d'une approche intégrée de la gestion du risque. L'Office a développé un profil de risque triennal décrivant les trois secteurs de risque clés qui ont un impact sur la prestation de ses services. Ces risques sont inhérents aux deux activités et aux trois priorités stratégiques de l'Office.

Risque	**Lien aux priorités stratégiques**		
	Service à la clientèle et relations avec les intervenants	Renouvellement du régime de réglementation	Les gens
Perte de réputation en tant que tribunal et organisme de réglementation économique respecté et de confiance	X	X	
Réductions et contraintes de ressources	X	X	X
Perte d'information, d'expertise et de savoir collectifs essentiels	X	X	X

Perte de réputation en tant que tribunal et organisme de réglementation économique respecté et de confiance
L'Office veut conserver sa réputation de tribunal et d'organisme de réglementation économique respecté et de confiance qui contribue à un système de transport national compétitif et accessible. Cette réputation est fondée sur l'indépendance de l'Office par rapport aux influences de l'extérieur, sur son impartialité, sur l'intégrité et la rapidité de ses procédures, sur son expertise en matière de transport et de droits de la personne et sur le devoir de réserve que la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada ont exercé à l'égard de décisions antérieures de l'Office. Afin de conserver sa réputation, l'Office doit continuer d'être attentif à tous ces aspects de son rôle de tribunal administratif quasi judiciaire.

La prestation d'un service de la plus grande qualité est l'une des valeurs essentielles de l'Office et ce dernier démontre cet engagement grâce à l'expertise et au professionnalisme de son personnel et en étant réceptif à ses clients et à ses intervenants. Pour s'assurer d'être constant dans cette voie, l'Office doit mesurer la satisfaction des clients pour améliorer la prestation des services; promouvoir un dialogue permanent avec les employés, les clients et les intervenants afin de tenir compte de leurs préoccupations; faire respecter les normes de service à la clientèle; veiller à ce que les décisions soient bien documentées, rédigées et appuyées; et s'assurer que les règlements, les lignes directrices et les codes de pratiques restent d'actualité et répondent aux besoins changeants.

Réductions et contraintes de ressources
À titre d'organisme axé sur la demande et dont le mandat s'appuie sur le soutien et l'amélioration d'un réseau de transport national efficace, accessible et économiquement viable, l'Office doit également s'assurer qu'il est en mesure de répondre rapidement aux changements qui interviennent dans la politique gouvernementale, l'environnement extérieur et le mandat législatif. Des changements importants dans ces domaines pourraient influer sur la capacité de l'Office de réagir rapidement pour répondre aux attentes des clients et des intervenants, en raison des ressources et de la capacité limitées.

L'Office continue de s'adapter à toutes les conséquences des responsabilités supplémentaires liées aux modifications législatives, notamment l'examen de plaintes relatives au bruit et aux vibrations causés par l'exploitation de chemins de fer, et a mis l'accent sur les modes alternatifs de résolution des conflits. L'Office suit de près l'évolution de la charge de travail et réaffecte son personnel et ses ressources budgétaires au besoin.

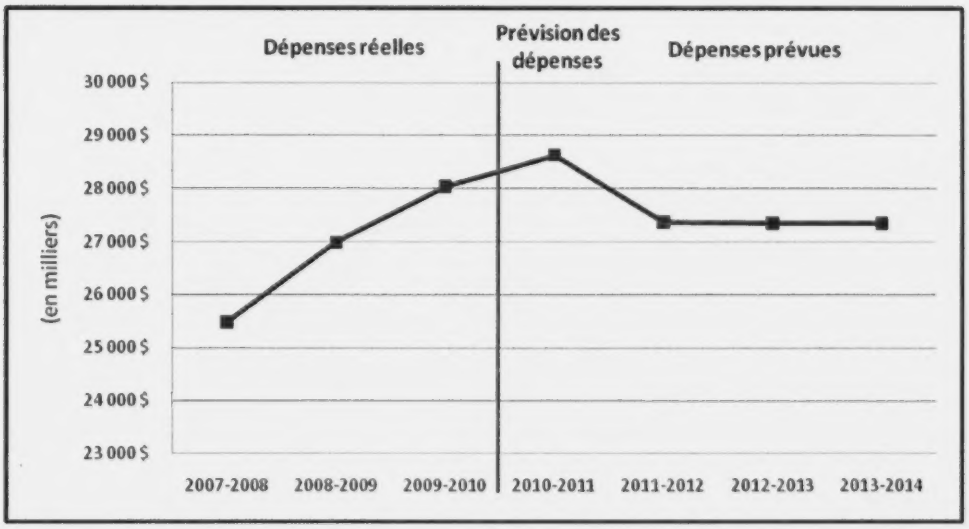
Perte d'information, d'expertise et de savoir collectifs essentiels
La conservation du savoir et de l'expertise est essentielle pour maintenir le niveau de service déjà offert, ainsi que pour s'adapter à ses responsabilités supplémentaires. Les données démographiques changeantes de l'effectif de l'Office représentent un défi important en matière de gestion des ressources humaines. Au cours des prochaines années, l'Office risque de perdre une partie importante de la mémoire collective et de l'expertise, car plusieurs employés clés en poste depuis longtemps prendront leur retraite.

Afin de continuer de soutenir son mandat, l'Office centrera ses efforts sur le recrutement, le maintien en poste et le perfectionnement d'un personnel très compétent qui soit capable d'assurer la conservation et le transfert de ce savoir et de cette expertise.

La compétitivité qui caractérise le marché du travail d'aujourd'hui exige que les employés acquièrent et actualisent un ensemble de compétences leur permettant d'atteindre leur plein potentiel d'emploi. Cela pourrait entraîner la perte de ressources humaines et, par conséquent, la perte de connaissances et d'une expertise précieuses et parfois irremplaçables. L'Office continue de mettre l'accent sur le perfectionnement d'une vaste gamme de compétences, d'habiletés et de connaissances parmi ses employés afin de réduire au minimum la perte au moment où les employés quitteront l'organisme. L'Office a cerné les secteurs où il est le plus vulnérable à la perte de connaissances et d'expertise organisationnelles essentielles, il assure le transfert des connaissances et la planification de la relève, et élabore et tient à jour des procédures et des manuels complets sur le maintien de la mémoire collective.

Profil des dépenses

Tendances au chapitre des dépenses ministérielles



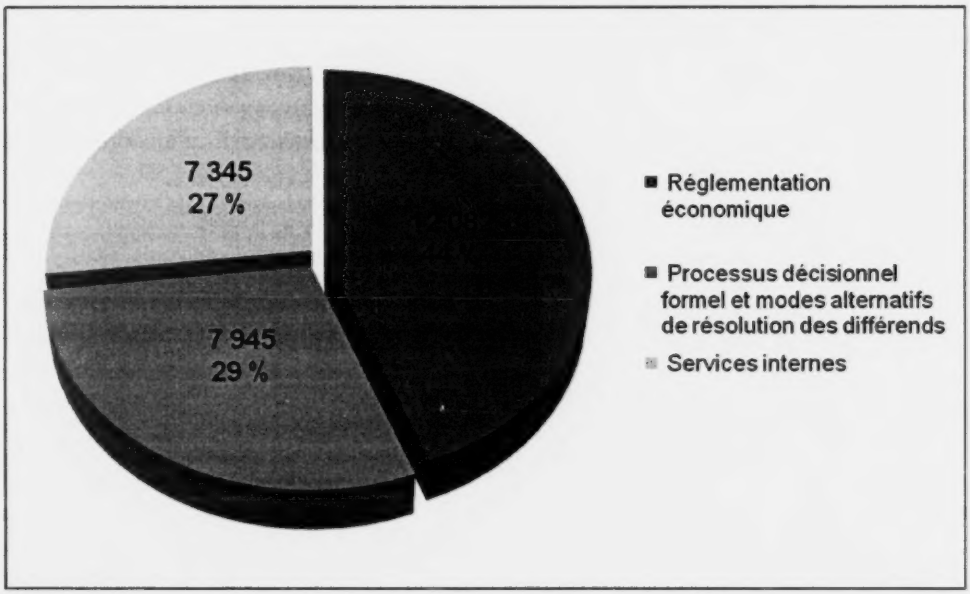
Les dépenses réelles sont passées de 25,5 millions de dollars en 2007-2008 à 27 millions de dollars en 2008-2009 en raison du report de 1,1 million de dollars de l'exercice 2007-2008 et de 0,6 million de dollars versés pour couvrir les coûts associés à la mise en place de la nouvelle structure organisationnelle.

De 2008-2009 à 2009-2010, les dépenses réelles sont passées de 27 millions de dollars à 28 millions de dollars en raison de la négociation des conventions collectives pour divers groupes d'employés.

Les dépenses prévues en 2010-2011 s'élèvent à 0,5 million de dollars de plus que les dépenses réelles de 2009-2010 en raison du report de 2009-2010 et de la négociation des conventions collectives pour le groupe des employés des services juridiques.

Les dépenses prévues pour 2011-2012 et les années ultérieures sont inférieures de 1,4 million de dollars aux prévisions de 2010-2011, car elles ne comprennent pas un montant correspondant à un report (1,1 million de dollars) et ont été réduites pour tenir compte des mesures de limitation des coûts prévues au budget 2010 du gouvernement.

Répartition des ressources financières par activité de programmes en 2011-2012[i]



Les dépenses totales prévues de l'Office pour 2011-2012 s'élèvent à 27,1 millions de dollars. Les deux activités de programme qui soutiennent directement le résultat stratégique reçoivent 73 % des dépenses prévues, tandis que le reste (27 %) est affecté aux services internes.

L'Office continuera d'accroître l'efficience et l'efficacité de ses activités en maintenant de saines pratiques de gestion et en assurant une utilisation optimale de ses ressources.

Budget des dépenses par crédit voté

Les budgets des dépenses par crédit voté sont présentés dans le Budget principal des dépenses et sont disponibles au http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20112012/me-bpd/info/info-fra.asp.

[i] Outre les fonctions organisationnelles, les Services internes comprennent une partie des ressources financières affectées aux services communs, à la vérification interne, aux communications, au secrétariat et aux services juridiques.

SECTION II :
ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Résultat stratégique

Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national

L'Office a deux mandats énoncés dans la loi et reflétés dans son résultat stratégique. D'une part, il agit à titre d'organisme de réglementation économique du réseau de transport national en prenant des décisions, en émettant des autorisations, et en délivrant des licences et des permis aux fournisseurs de services de transport de compétence fédérale. À ce titre, l'Office s'efforce d'atteindre un niveau élevé d'excellence en ce qui a trait à la rapidité de ses décisions, la transparence et la cohérence de son processus décisionnel et à la prestation de services de grande qualité et adaptés.

D'autre part, l'Office est un tribunal quasi judiciaire en matière de différends commerciaux et de consommation liés au transport, y compris les questions d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience. À ce titre, l'Office s'efforce d'atteindre un niveau élevé d'indépendance par rapport aux influences extérieures, d'impartialité, d'intégrité et d'efficacité dans ses procédures et vise à maintenir son expertise en matière de transport et de droits de la personne.

Pour ces deux fonctions, l'Office mesure en permanence la satisfaction des clients au moyen de sondages et de consultations auprès de l'industrie afin de respecter des normes élevées de rendement.

Pour un aperçu global de ses activités, le modèle logique[3] de l'Office est disponible sur son site Web.

Avantages pour les Canadiens
Le résultat stratégique de l'Office est harmonisé avec le résultat du gouvernement du Canada, soit un *marché équitable et sécurisé*. Les programmes de l'Office sont conçus pour résoudre les problèmes économiques, éliminer les obstacles aux possibilités de déplacement et protéger les droits des consommateurs, des transporteurs et d'autres parties intéressées en matière de transport. L'Office contribue à assurer un réseau de transport national compétitif, efficace et accessible qui répond aux besoins des usagers du transport et des fournisseurs de services de transport.

Réglementation économique

Réglementation économique					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		**2012-2013**		**2013-2014**	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
119	11 992	118	11 963	118	11 870

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les intérêts économiques et autres des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties visées sont protégés grâce à une intervention rapide et efficace.	Pourcentage de satisfaction à l'égard des services de réglementation économique.	Établissement des données de références d'ici 2012-2013
Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires.	Pourcentage de transporteurs aériens qui ne se conforment pas aux exigences essentielles d'entrée sur le marché.	Moins de 1 %
	Niveau de conformité aux exigences réglementaires et volontaires en matière d'accessibilité.	100 %
CN et CP reçoivent l'information dont elles ont besoin pour veiller à ne pas dépasser le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest.	Nombre de fois où CN ou CP n'a pas dépassé de plus de 1 % son revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest au cours des trois dernières années.	5 sur 6

Sommaire

Cette activité de programmes est responsable de la réglementation économique du réseau de transport national. Elle est responsable d'un large éventail de questions touchant les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime relevant de la compétence législative du Parlement et, pour certaines questions relatives à l'accessibilité, le transport extraprovincial par autobus et autocar. Le programme tire ses pouvoirs de la *Loi sur les transports au Canada*, de même que d'autres lois et règlements que son mandat le charge d'appliquer.

Son rôle peut être représenté comme un continuum dans lequel les politiques de transport, y compris les politiques sur l'accessibilité du réseau de transport national, émanant des pouvoirs législatif et exécutif du gouvernement du Canada, sont appliquées de manière impartiale et judicieuse par l'Office.

La portée des responsabilités du programme de réglementation économique est vaste et variée. Dans le contexte d'un cadre sur la politique des transports favorisant la concurrence, les responsabilités s'étendent jusqu'aux aspects ciblés du réseau de transport national :

- **entrée sur le marché :** voir à ce que ceux qui tentent d'intégrer le marché des transports canadien répondent aux exigences fondamentales de la politique publique;

- **orientation des marchés :** protéger les intérêts des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties visées;
- **sortie de marché :** déterminer les conditions selon lesquelles les transporteurs peuvent ou doivent sortir de certains marchés.

Les demandes reçues dans le cadre de ce programme varient grandement quant à leur niveau de complexité et à leur volume. Toutefois, la grande majorité des demandes ne touchent qu'une partie qui demande à l'Office une autorisation ou encore une détermination. On peut trouver de plus amples renseignements sur ce programme sur le site Web de l'Office[4].

Faits saillants de la planification

L'Office mettra l'accent sur l'obtention de résultats dans deux domaines cruciaux, soit l'amélioration des services et des relations avec les clients et les intervenants et la modernisation de son régime de réglementation. Ces objectifs ont pour but essentiel d'améliorer les relations grâce à la communication.

Pour renforcer les liens avec ses clients et les intervenants et optimiser son rendement, l'Office entend :

- continuer d'améliorer la transparence de ses décisions en veillant à ce que des versions de décisions importantes soient rapidement rendues publiques;
- continuer de chercher à améliorer la gestion de sa charge de travail en examinant et en appliquant des mesures visant à simplifier ses procédures internes;
- poursuivre ses activités de sensibilisation auprès de ses clients et intervenants afin d'aborder les questions rapidement et de faciliter la mise en œuvre de nouvelles initiatives.

Pour moderniser son régime de réglementation, l'Office entend :

- terminer l'examen et la mise à jour des articles du *Règlement sur les transports aériens* portant sur les vols affrétés afin d'harmoniser le règlement avec le cadre stratégique actuel et tenir compte de l'évolution de l'industrie du transport aérien;
- élaborer un règlement visant à accroître les limites à la propriété étrangère parmi les transporteurs aériens canadiens, conjointement avec Transports Canada, et tirer parti des consultations antérieures avec l'industrie;
- élaborer des bulletins d'information pour mieux informer ses clients et les intervenants sur la façon dont l'Office prend des décisions au sujet des « exploitants » d'un service aérien et sur ce qu'est un « service aérien offert au public »;
- mettre la dernière main aux lignes directrices sur le traitement des demandes extrabilatérales;
- continuer de collaborer avec les transporteurs aériens canadiens et internationaux pour obtenir une entière conformité à l'exigence voulant que les conditions de transport soient affichées sur leurs sites Web et soient disponibles dans leurs bureaux;

- promouvoir son nouveau guide de tarif, un document complet sur les tarifs rédigé en termes clairs, qui s'appuie sur les pratiques de l'industrie et les décisions de l'Office;
- terminer l'examen de sa méthode d'établissement du coût du capital pour les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale, mettre la dernière main aux lignes directrices sur la détermination de la valeur nette de récupération pour les lignes de chemin de fer et simplifier la classification uniforme des comptes;
- chercher à actualiser certains aspects du modèle réglementaire de prévision des coûts pour les compagnies de chemin de fer de classe 1;
- travailler à la création d'un nouveau mode de prestation en ligne (portail des clients), qui servira de catalyseur pour le réexamen de ses processus administratifs;
- examiner et mettre à jour ses guides de demande pour qu'ils restent actuels et contiennent l'information dont ses clients et intervenants ont besoin.

Avantages pour les Canadiens
Grâce à des initiatives axées sur l'amélioration des relations avec ses clients et ses intervenants et des services qui leur sont offerts, l'Office s'efforce d'améliorer la rapidité et la transparence de ses décisions Les plans de l'Office en vue de moderniser le régime de réglementation vont contribuer à une plus grande concordance avec l'évolution du cadre stratégique et de l'industrie du transport aérien, à améliorer la transparence du processus décisionnel, à réduire la nécessité de demandes inutiles, à faciliter le traitement efficace des demandes et d'offrir de nouveaux moyens plus efficaces de fournir les services en utilisant les ressources internes de manière plus efficace.

Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends

Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		2012-2013		2013-2014	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
71	7 886	71	7 869	71	7 976

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Objectif
Accès à un système de règlement des différends spécialisé transparent, juste et rapide en matière de transport.	Pourcentage de satisfaction à l'égard des services de règlement des différends de l'Office.	Établissement des données de référence d'ici 2011-2012.

Sommaire
L'Office est habilité à régler les questions relatives aux modes de transport aérien, ferroviaire et maritime assujettis à la compétence du Parlement, mais également celles touchant l'accessibilité du réseau de transport national pour les personnes ayant une déficience.

Voici quelques-uns des demandeurs qui présentent leurs questions à l'Office : les utilisateurs touchés, comme les voyageurs et les expéditeurs, les fournisseurs de services de transport, les municipalités, les administrations routières, les propriétaires fonciers et autres parties touchées. Les demandes couvrent un large éventail de questions. Certaines sont relativement simples et peuvent être traitées rapidement tandis que d'autres sont plus complexes et peuvent prendre beaucoup de temps à résoudre. L'Office est guidé par diverses lois et règlements. Dans tous les cas, l'Office applique rigoureusement les règles de justice naturelle et veille à rendre des décisions équilibrées, justes et claires qui tiennent compte des précédents de l'Office et qui respectent les décisions de la Cour d'appel fédérale et de la Cour suprême du Canada.

Les différends sont réglés en utilisant diverses méthodes : la facilitation informelle par le personnel de l'Office, des médiateurs nommés par l'Office, un processus d'arbitrage administré par l'Office ou le processus décisionnel formel de l'Office.

Le règlement des différends de manière juste, transparente et rapide permet d'assurer un réseau de transport concurrentiel, efficace et accessible et de répondre aux besoins des utilisateurs, des fournisseurs de services et d'autres parties touchées.
Le site Web de l'Office[5] contient d'autres renseignements sur ce programme.

Faits saillants de la planification
L'Office vise à régler les différends à l'aide de modes alternatifs de résolution des conflits qui sont généralement plus rapides, plus efficaces et moins coûteux que le processus décisionnel formel. Pour les cas qui passent par le processus décisionnel formel, l'Office continuera de chercher à améliorer la rapidité du règlement formel des différends en améliorant constamment ses processus et ses services.

Pour améliorer les services et les relations avec ses clients et ses intervenants, l'Office entend :

- continuer de promouvoir activement l'utilisation des modes alternatifs de résolution des conflits comme la facilitation et la médiation, si possible, afin d'accélérer le processus de règlement des différends;
- améliorer l'efficacité de la gestion de la charge de travail afin de rendre rapidement des décisions;
- simplifier les procédures internes et améliorer le tri des cas en fonction de leur complexité;
- poursuivre ses activités de sensibilisation auprès des clients et des intervenants afin de faire mieux comprendre les processus de règlement des différends de l'Office et d'en faciliter l'accès;
- élaborer des documents de communications expliquant comment l'Office traite les plaintes relatives à l'accessibilité déposées par des personnes ayant une déficience et comment il règle les plaintes des voyageurs aériens;
- élaborer un plan d'action en réponse aux sondages sur le service à la clientèle;
- publier une méthode, par l'intermédiaire du Comité consultatif technique, pour mesurer et évaluer le bruit causé par les chemins de fer;

- publier les décisions sur la question de savoir si certains demandeurs ayant des allergies ont fait face à des obstacles abusifs à leurs possibilités de déplacement;
- offrir une formation permanente aux agents responsables des cas, y compris une formation polyvalente sur le règlement des différends entre les modes de transport;
- surveiller le rendement au moyen du système de gestion des cas afin de pouvoir apporter les modifications et les ajustements appropriés.

En 2011-2012, les initiatives suivantes seront mises de l'avant :

- examiner les *Règles générales* de l'Office afin de préciser les procédures relatives au règlement des différends et élaborer des lignes directrices sur le traitement des cas nécessitant une détermination et des lignes directrices sur les audiences publiques;
- appliquer la méthode d'étude des sons pour les différends relatifs au bruit et aux vibrations;
- terminer la révision de nouveaux tarifs d'interconnexion et les publier;
- informer l'industrie au sujet des *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de cabotage*;
- entreprendre l'examen de la politique de l'Office concernant les demandes aux termes de l'article 32 (demande d'examen des décisions en fonction de changements subséquents dans les faits ou les circonstances), afin d'élaborer des procédures claires et faciles à comprendre;
- examiner et mettre à jour les règlements, codes de pratique et lignes directrices portant sur les transports accessibles pour s'assurer qu'ils demeurent pertinents, actuels et adaptés aux usagers et aux fournisseurs de services de transport, à la politique du gouvernement et à l'intérêt public;
- élaborer des documents d'orientation pour communiquer les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des personnes ayant une déficience en ce qui concerne les normes d'accessibilité de l'Office afin d'assurer que le réseau de transport fédéral reste accessible et libre d'obstacles abusifs;
- surveiller la conformité aux règlements, aux codes de pratiques et aux lignes directrices de l'Office qui portent sur le transport accessible et prendre les mesures de suivi appropriées.

Avantages pour les Canadiens
Un règlement des différends juste, transparent et rapide contribue à assurer un réseau de transport concurrentiel, efficient et accessible qui répond aux besoins des utilisateurs, des fournisseurs de services et d'autres parties touchées. Un règlement des différends efficace garantit aux Canadiens l'accès à un processus juste et ouvert sur les questions relatives au transport. L'Office offre un processus de règlement des différends qui est un moyen plus rapide et plus rentable de résoudre les conflits que les procédures judiciaires traditionnelles.

L'amélioration et la mise à jour des produits de communication, qui précisent les

processus à suivre pour les règlements formel et informel des différends, feront en sorte que nos clients et intervenants seront bien informés et bien servis. En conséquence, l'Office est considéré comme un tribunal respecté et de confiance, ses décisions sont perçues comme indépendantes et justes et ses services sont considérés comme novateurs, efficaces et s'améliorant constamment.

Services internes

Services internes					
Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		**2012-2013**		**2013-2014**	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
71	7 292	74	7 316	74	7 302

SECTION III :
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Principales données financières

Les renseignements financiers prospectifs présentés dans ce rapport servent à donner un aperçu général des activités de fonctionnement de l'Office. Ils sont présentés en utilisant la comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière. L'état des résultats prospectif ainsi que les notes complémentaires peuvent être consultés sur le site Web de l'Office sous États financiers[6].

État condensé des résultats pour l'exercice (se terminant le 31 mars) (en millions de dollars)	**Variation en %**	**État prospectif 2011-2012**	**État prospectif 2010-2011[ii]**
DÉPENSES			
Total des dépenses		31,0	s.o.
RECETTES			
Total des recettes		(0,1)	s.o.
COÛT DE FONCTIONNEMENT NET		**30,9**	**s.o**

Liste des tableaux supplémentaires

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012 est disponible sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada[7].

- Écologisation des opérations gouvernementales
- Vérifications internes et évaluations à venir (trois prochains exercices)
- Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles

[ii] Données non disponibles.

SECTION IV : AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

Rapports annuels

Les rapports annuels de l'Office de 1997 à 2010 sont disponibles sur son site Web[8].

Personnes-ressources

Secteur	Personne-ressource	Titre	Numéro de téléphone et adresse courriel
Services juridiques	Liz Barker	Avocate générale intérimaire	819-997-9325 liz.barker@otc-cta.gc.ca
Règlement des différends	Nina Frid	Directrice générale	819-953-5074 nina.frid@otc-cta.gc.ca
Réglementation et déterminations de l'industrie	Ghislain Blanchard	Directeur général	819-953-4657 ghislain.blanchard@otc-cta.gc.ca
Gestion centrale		Directeur général	819-997-6764
Finances, administration et planification	Michel LeBlanc	Directeur	819-953-2829 michel.leblanc@otc-cta.gc.ca
Communications	Jacqueline Bannister	Directrice	819-953-7666 jacqueline.bannister@otc-cta.gc.ca
Secrétariat	Cathy Murphy	Secrétaire	819-997-0099 cathy.murphy@otc-cta.gc.ca

Adresse postale : Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0N9

Site internet: http://www.otc-cta.gc.ca/

Lois et règlements appliqués

L'Office est responsable de l'application de la loi suivante :

Loi sur les transports au Canada.....	L.C. (1996), ch. 10, modifiée

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	L.C. (1992), ch. 37
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	L.R. (1985), ch. E-9

Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes	L.R. (1985), ch. 17 (3e suppl.)
Loi maritime du Canada	L.R. (1998), ch. 10
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	L.C. (1996), ch. 20
Loi sur la sécurité ferroviaire	L.R. (1985), ch. 32 (4e suppl.)
Loi sur le cabotage	L.C. (1992), ch. 31
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	L.R. (1985), ch. R-4
Loi sur le pilotage	L.R. (1985), ch. P-14

On peut accéder aux lois et aux règlements dont l'application relève exclusivement de l'Office ou est partagée avec d'autres organismes dans la section Lois et règlements[9] du site Web de l'Office.

Liste d'hyperliens

[1] http://www.otc-cta.gc.ca/doc.php?lb=apropos&lang=fra
[2] http://www.tc.gc.ca/fra/menu.htm
[3] http://www.otc-cta.gc.ca/doc.php?did=2379&lang=fra
[4] http://www.otc-cta.gc.ca/doc.php?sid=4&lang=fra
[5] http://www.otc-cta.gc.ca/doc.php?sid=3&lang=fra&lb=differends
[6] http://www.otc-cta.gc.ca/doc.php?sid=2070&lang=fra
[7] http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2011-2012/info/info-fra.asp
[8] http://www.otc-cta.gc.ca/doc.php?sid=1117&lang=fra&lb=rapports-annuels
[9] http://www.otc-cta.gc.ca/doc.php?sid=40&lang=fra&lb=lois-reglements